

TAPAK

TASARIM ve PLANLAMA
AKREDİTASYON DERNEĞİ
DESIGN and PLANNING ACCREDITING ASSOCIATION

TASARIM VE PLANLAMA AKREDİTASYON DERNEĞİ

İTİRAZ VE ŞİKÂYET YÖNETİMİ YÖNERGESİ

OYK
AKREDİTASYON ÜST KURULU

AYK
AKREDİTASYON KURULLARI

Konur 2 Sokak No:34/10 Kızılay – Ankara

taplakder@gmail.com

www.taplak.org

SÜRÜM NO: 2.0-20230712

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	2
TANIMLAR VE KISALTMALAR	2
Tanımlar	2
Kısaltmalar	3
İTİRAZ YÖNETİMİ	3
ŞİKÂYET YÖNETİMİ.....	4

GİRİŞ

İtiraz ve şikâyetlerin adil, tarafsız ve şeffaf bir şekilde çözümlenmesi esastır. Bu nedenle itiraza ve şikâyete konu olan faaliyetlerde yer almış kişiler bunların çözümlenmesine yönelik süreçlere katılamazlar. Bu kişilerin yerine ilgili kurullardan yedek üyeler görevlendirilebilir. Ayrıca yine itiraza ve şikâyete konu olan kişiler ile akrabalık ilişkisi, çıkar çatışması/ilişkisi bulunan kişiler de itiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi sürecinde görev yapamazlar. İtiraz ve şikâyetlerin alınması, değerlendirilmesi ve sonuçların ilgili taraflara ulaştırılmasında gizlilik kurallarına ve etik ilkelere uygun hareket edilir. İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi sonrasında tespit edilen uygunsuzluklara benzer durumların tekrarlanmaması için gerekli iyileştirme faaliyetleri planlanır ve uygulanır. Bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde Kalite Güvence Yönergesi ile belirtilen kurallar uygulanır.

Tasarım ve Planlama Akreditasyon Derneği Tasarım ve Planlama Eğitim Programları Akreditasyon Kurulları Yönetmeliği uyarınca itirazlar ve şikâyetler Tasarım veya Planlama Akreditasyon Danışma Kurulu tarafından çözümlenir. Kurul kararlarını oy çokluğu ile alır.

İtiraz sonuçlarına yapılacak 2. itirazlar veya şikâyet sonuçlarının yeniden değerlendirilmesine yönelik talepler kabul edilmez.

İtiraz ve şikâyetlerin değerlendirilmesi süreçlerinde itiraza ve şikâyete konu olan faaliyetlerde dolaylı ve/veya doğrudan görev almış kişilerin bilgisine başvurulabilir ve gerekli görülen ek belgeler Danışma Kurulu tarafından talep edilebilir.

OYK/AYK faaliyetleriyle ilgili olmayan itiraz ve şikâyetler değerlendirmeye alınmaz ve başvuru sahibine AYK tarafından gerekli bilgilendirme yapılır.

TANIMLAR VE KISALTMALAR

Tanımlar

Akreditasyon: İlgili tasarım veya planlama eğitim programı Akreditasyon Ölçütleri ve diğer düzenlemelerle ortaya konmuş akademik ve alana özgü standartların bir tasarım veya planlama programı tarafından karşılanıp karşılanmadığını ölçen dış değerlendirme ve kalite güvencesi süreci

İtiraz: Akreditasyona yönelik kararlara yapılan ve kararın yeniden değerlendirilmesine yönelik yapılan talep

Şikâyet: Akreditasyon kararları dışındaki faaliyetler, davranışlar, uygulamalar gibi OYK/AYK sorumluluğundaki işlemlere yönelik memnuniyetsizlik bildiren ve düzeltici/önleyici bir aksiyon isteği içeren talepler

Kısaltmalar

AYK: Tasarım veya planlama eğitim programıyla ilgili her bir program türü için ayrı olarak kurulmuş Akreditasyon Kurulu

OYK: Tasarım ve Planlama Akreditasyon Üst Kurulu olarak görev yapan Organizasyon Yürütme Kurulu

İTİRAZ YÖNETİMİ

İtirazlar, akreditasyon başvurusu yapan Tasarım veya planlama programının veya programın bağlı olduğu yükseköğretim kurumunun ilgili yöneticisi tarafından aşağıdaki akreditasyon kararlarına yönelik yapılabilir:

- Akreditasyonun reddi
- Akreditasyonun sonlanması
- Akreditasyonun askıya alınması

İtirazlar, akreditasyona yönelik kararların ilgili tasarım veya planlama programına yazılı olarak tebliğ edildiği (resmi yazı veya eposta benzeri elektronik bilgilendirme) tarihten itibaren sonraki **10 iş günü** içerisinde gerekçeli olarak yapılmalıdır. İtirazların yapılmasına yönelik yöntem ve süre OYK/AYK web sayfasında ilan edilir. İtiraz sahibine eposta ile itirazının alındığına ve değerlendirme sürecinin başladığına yönelik bilgilendirme AYK tarafından yapılır. İtiraz değerlendirme sürecinin temel akışı aşağıdaki gibidir:

- AYK, itiraza yönelik değerlendirmelerin yapılabilmesini sağlayacak her türlü ek bilgi, belge ve kayıttan oluşan itiraz dosyasını hazırlayarak itirazın ulaştığı tarihten sonraki **5 iş günü** içerisinde OYK'ya bilgilendirme yapar ve Danışma Kurulu'nu göreve çağırır.
- Danışma Kurulu, itiraz değerlendirme görevi kendilerine tebliğ edildiği tarihten sonraki **en geç 10 iş günü** içerisinde değerlendirmesini tamamlayarak İtiraz Değerlendirme Raporunu hazırlar.
- Danışma Kurulu tarafından hazırlanan İtiraz Değerlendirme Raporu ve itiraz dosyası AYK'ya teslim edilir. AYK bu değerlendirme sonucunu inceleyerek **en geç 3 iş günü** içerisinde OYK'ya iletir.
- OYK kendisine ulaştırılan İtiraz Değerlendirme Raporunu kendisine iletiği tarihten sonraki **5 iş günü** içerisinde değerlendirir; akreditasyon kararını verir, sonucu AYK'ya bildirir.
- OYK, tasarım veya planlama program yöneticisini **en geç 5 iş günü** içerisinde itiraz değerlendirme sonucu hakkında yazılı olarak bilgilendirir.
- İtiraz değerlendirme sonucunda akreditasyona yönelik yeniden bir değerlendirme yapılmasına karar verilmesi halinde ilgili tasarım veya planlama program yöneticisine

OYK/AYK
İtiraz ve Şikâyet Yönetimi Yönergesi

bu durum iletilerek yeni bir takvim dâhilinde ve ek süreler kapsamında inceleme yapılması sağlanır. Söz konusu yeni inceleme süreleri, itiraz değerlendirmeye yönelik sürelerin dışındadır.

ŞİKÂYET YÖNETİMİ

Şikâyetlerin yapılmasında bir süre sınırlaması yoktur. Şikâyetler eposta, dilekçe, resmi yazı ya da web sayfasında belirtilen diğer yöntemlere uygun olarak alınır, dosyalanır ve arşivlenir. AYK, isimsiz şikâyetleri değerlendirmeye almaz, ancak yıllık değerlendirme toplantısı veya gözden geçirmelerde geri bildirim olarak değerlendirilmesini sağlar.

Şikâyet sahibine, şikâyetinin değerlendirme sürecine alındığına yönelik bilgilendirme tercihen eposta ile, eposta olmaması durumunda şikâyet sahibinin talebine uygun olarak belirlenen yöntemle AYK tarafından yapılır. Şikâyet değerlendirme sürecinin temel akışı aşağıdaki gibidir:

- AYK, şikâyete yönelik değerlendirmelerin yapılabilmesini sağlayacak her türlü ek bilgi, belge ve kayıttan oluşan şikâyet dosyasını hazırlayarak şikâyetin ulaştığı tarihten sonraki **5 iş günü** içerisinde OYK'ya bilgilendirme yapar ve Danışma Kurulu'nu göreve çağırır.
- Danışma Kurulu, şikâyet değerlendirme görevi kendilerine tebliğ edildiği tarihten sonraki **en geç 10 iş günü** içerisinde değerlendirmesini tamamlayarak Şikâyet Değerlendirme Raporunu hazırlar.
- Danışma Kurulu tarafından hazırlanan Şikâyet Değerlendirme Raporu ve şikâyet dosyası AYK'ya teslim edilir. AYK bu değerlendirme sonucunu inceleyerek **en geç 3 iş günü** içerisinde OYK'ya iletir.
- Haklı görülen şikâyetlerde OYK, **en geç 5 iş günü** içerisinde, gerekli iyileştirme/düzeltilici/önleyici faaliyete karar verir ve gerçekleştirilmesini sağlar.
- Şikâyet değerlendirme sonucu AYK tarafından şikâyet sahibine yazılı olarak bildirilir.